บทเรียนจาก
คอมพิวเตอร์ฟุบ

■ นพดล เวชสวัสดิ์

15 ปีแห่งความหลังที่ทั้งหวานชื่นและขมขื่น ตลอดจนระเบิดเวลาทางการตลาดของการปฏิวัติในวงการไมโครคอมพิวเตอร์

ในทุกวงการมีตำนาน...

ตำนานความสำเร็จเฟื่องฟูฟู่ฟ่า ผันเปลี่ยนวิถีชีวิตคนเดินดินให้กลายเป็นมหาเศรษฐีพันล้านในชั่วข้ามคืน ควบคู่ไปกับความล้มเหลว ล้มกลิ้งไม่เป็นท่า ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการหน้าใหม่ หรือมหาเศรษฐีพันล้านผู้ตื่นมาพบฝันร้ายในรุ่งอรุณของวันใหม่

ยิ่งตัวโต ก็ยิ่งล้มดัง

ย้อนหลังกลับไปในปี 1958 บริษัทฟอร์ด เข็นรถฟอร์ดเอ็ดเซลออกสู่ท้องตลาด น่าจะเรียกได้ว่าเป็นรถยนต์สุดยอดเทคโนโลยีในยุคนั้น รูปลักษณ์ภายนอกโฉบเฉี่ยว กระจังหน้าสะดุดตาเหมือนปลอกคอม้า เกียร์อัตโนมัติ "แตะจากระยะไกล" กดปุ่มที่วางเรียงอยู่ในใจกลางพวงมาลัย เกียร์ภายในกระปุกเบื้องล่างก็จะเปลี่ยนไปตามประสงค์

โชคร้ายที่ปี 1958 เป็นปีเศรษฐกิจถดถอย รถยนต์ขนาดเล็กเร่งแรงแซงทั้งทางโค้งและทางตรง ฟอร์ดเอ็ดเซลขายได้เพียง 30,000 คัน หรือเพียง 10 เปอร์เซ็นต์ของเป้ายอดขายที่ตั้งไว้ มิใยว่าจะโหมโฆษณาอย่างหนักเพียงใด ฟอร์ด เอ็ดเซลกลายเป็นแผลเป็นประวัติศาสตร์บาดความจำ กลายเป็นคำพ้องความหมายกับคำว่า

มหันตภัยในวงการพาณิชย์

ตลอดระยะ 15 ปีที่ผ่านมาวงการคอมพิวเตอร์ผลิตฟอร์ดเอ็ดเซลออกมาหลายรุ่น...มากพอที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการอิสระทุกคนค้อมศีรษะด้วยความสงบเสงี่ยมถ่อมตน

ไม่ว่าจะเป็นระบบล้ำยุคที่ทุกคนเฝ้าตั้งตารอคอย คุณลักษณ์พิเศษ รูปลักษณ์โฉบเฉี่ยวสะดุดตา...ล้วนแล้วแต่ฟุบไม่เป็นท่า

ยากจะมีใครกล้าลืมเลือน

ตำนานนี้จะจำไว้สอนใจ

แอปเปิ้ลแหว่ง

แอปเปิ้ล คอมพิวเตอร์ บริษัทที่เบิกยุคใหม่ให้วงการคอมพิวเตอร์ กลายเป็นเหยื่อบาดเจ็บสาหัสรายแรก เมื่อแอปเปิ้ลประจักษ์ว่าผู้คนนิยมซื้อแอปเปิ้ล II ไปใช้ในธุรกิจขนาดเล็กอย่างกว้างขวาง แอปเปิ้ลไม่รีรอที่จะทุ่มเงินก้อนโต ปรับปรุงระบบเพื่อจะเจาะเข้าสู่ตลาดธุรกิจ

แอปเปิ้ล III วางตลาดสายเกินไป และต้องพบกับสภาวการณ์ที่สตีฟ วอสเนี้ยก ผู้ร่วมก่อตั้งแอปเปิ้ลเรียกว่า "ดำเนินสู่ความหายนะ 100 เปอร์เซ็นต์" ในขณะที่โหมโฆษณาแอปเปิ้ล III ก็ต้องกดแอปเปิ้ล II ให้หายหน้าหายตาไปชั่วครู่ เพื่อไม่ให้แข่งขันกับสินค้าตัวใหม่ ผลลัพธ์ย่ำแย่ที่ติดตามมาก็คือ แอปเปิ้ล III ล้มคว่ำไม่เป็นท่า และแอปเปิ้ล II ก็ไม่มีสิทธิชิงความเป็นหนึ่งในตลาดไมโครคอมพิวเตอร์กับไอบีเอ็มพีซี

แอปเปิ้ล III ปิดฉากลาโรงไปเงียบ ๆ

แม้ยกแรกจะแพ้ไอบีเอ็มพีซีไปอย่างหมดรูป แต่สตีฟ จ็อบส์ก็ไม่ได้ละความพยายาม นำเอาเทคโนโลยีล้ำยุคที่ยืมมาจากศูนย์วิจัยเซร็อกซ์ พาโล อัลโตมาใช้ (ขณะนี้กำลังดำเนินคดีฟ้องร้องอยู่ในศาล) ด้วยการติดตั้งวินโดว์ พูลดาวน์เมนู ไอคอน และเมาส์เข้าไปในเครื่อง "ไลซ่า" ราคาเครื่องละ 10,000 เหรียญ...ราคาในระดับรถสปอร์ตล้ำยุคในวงการคอมพิวเตอร์ น้อยคนนักที่มีเงินพอจะซื้อไปครอบครอง

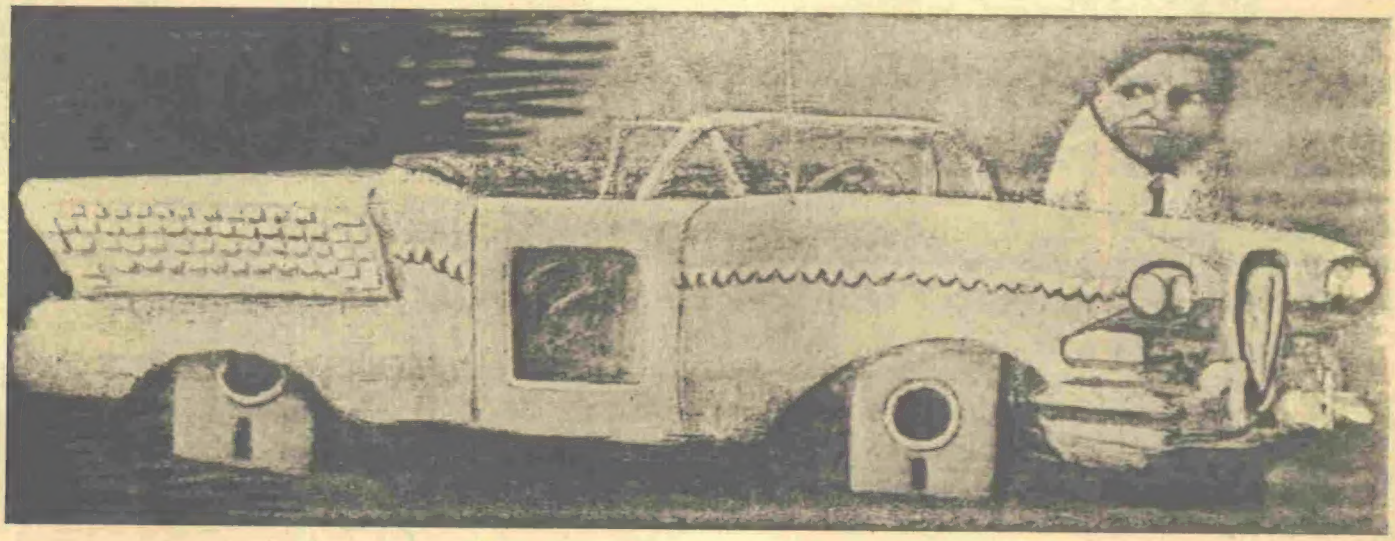
ในระยะต่อมาจ็อบส์เปิดตัวตระกูล "แมคอินทอช" ซึ่งยังคงคุณสมบัติของไลซ่าไว้ได้อย่างครบถ้วน และติดป้ายราคาในย่านที่มนุษย์เดินดินมีเงินเหลือพอจะซื้อหาได้ ยอดขายของไลซ่าที่มีอยู่เพียงน้อยนิดที่หดวูบแทบจะเทียบหายท้ายที่สุดแอปเปิ้ลจำต้องเปลี่ยนชื่อไลซ่ามาเป็น "แมคอินทอช XL" ติดป้ายราคา 3,995 เหรียญในย่านเดียวกับตระกูลแมคอินทอช ซึ่งก็ไม่ต่างไปจากการนำเอารถสปอร์ตโฉบเฉี่ยวสะดุดตาเปลี่ยนเรียกชื่อใหม่ว่ากระบะเดอลุกซ์เพื่อระบายสินค้าคงคลังให้หมดไป

กลยุทธ์การตลาดเช่นนี้ยังใช้ไม่ได้ผล แอปเปิ้ลลอยแพไลซ่าในปี 1985 ปล่อยให้ตระกูลแมคอินทอชแตกลูกหลานออกมาสร้างความสำเร็จได้อย่างน่าพอใจ

เบียดแทรกเข้ายึดตลาด

ในยุคต้นของวงการไมโครคอมพิวเตอร์ ในขณะที่ยังมีการต่อกรแย่งชิงความเป็นหนึ่งในเรื่องระบบปฏิบัติการ มีหลายบริษัทที่เล็งการณ์ไกล สร้างคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถรองรับระบบปฏิบัติการได้เกินกว่าหนึ่งระบบ หรือไม่ก็ใช้โปรเซสเซอร์ 2 ชนิดในเครื่องเดียว ผลิตภัณฑ์ที่จัดอันดับได้ว่าน่าสนใจที่สุด เป็นผลงานของบริษัทไมโครคราฟต์ เสนอคอมพิวเตอร์ "ไดเมนชั่น 68000" ตั้งความหวังไว้สูงสุดถึงว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวในโลกที่สามารถเล่นโปรแกรมแอปเปิ้ล ไอบีเอ็มพีซี ทีอาร์เอส-80 ซีพี/เอ็ม และยูนิกซ์ได้... โดยใช้การ์ดโคโปรเซสเซอร์

แต่ผลการทดลองไม่สนองรับ ราคาคุย ไดเมนชั่น 68000 จึงจำเป็นต้องไปเกิดใหม่



เฉกเช่นเดียวกับการตื่นทองในอดีต ผู้ประกอบการอิสระทุกคนได้กลิ่นทองลอยมาจากเหมืองคอมพิวเตอร์ แต่ก็เป็นที่น่าแปลกว่าบริษัทขนาดยักษ์ใหญ่ (นอกเหนือไปจากไอบีเอ็ม) ไม่ประสบความสำเร็จในการเจาะเข้าไปครองส่วนแบ่งตลาดคอมพิวเตอร์ได้มากเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นแวงก์ เซร็อกซ์ ดาต้า เยเนอรัล ฯลฯ แต่ละบริษัทพยายามปูทางสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก แต่ก็ไม่อาจเจาะผ่ากลางอาณาจักรของไอบีเอ็มไปได้ คอมพิวเตอร์ฟุบอีกตัวที่เด่นสะดุดตา เป็นผลงานของดิจิตอล อีควิปเมนต์ คอร์ปอเรชั่น ในชื่อว่าเรนโบว์ (สายรุ้ง) ซึ่งทำงานได้ทั้งระบบเอ็มเอสดอส และซีพี/เอ็ม แต่ที่น่าแปลกก็คือคอมพิวเตอร์สายรุ้งไม่ยอมให้ผู้ใช้ฟอร์แมตดิสค์ด้วยตนเอง จะต้องซื้อดิสค์ชนิดฟอร์แมตแล้วจากโรงงานเท่านั้น

ในปี 1974 เค็น โอลเสน ประธานดิจิตอล อีควิปเมนต์ คอร์ปอเรชั่น เปิดตัวด้วยคำถามว่า "เพราะเหตุใดเล่าผู้คนจึงต้องการคอมพิวเตอร์ส่วนตัว?" ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ตอบคำถามนี้โดยการไม่ยอมควักกระเป๋าซื้อคอมพิวเตอร์สายรุ้ง... ใครจะไปต้องการซื้อคอมพิวเตอร์ในระบบปฏิบัติการเอ็มเอส-ดอสที่ไม่สามารถเล่นโปรแกรมสอดคล้องกับไอบีเอ็มได้? คอมพิวเตอร์สายรุ้งลาโรงไปอีกตัวในปี 1985

เมื่อไอบีเอ็มพีซีผงาดโดดเด่นในวงการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้แล้ว และความสอดคล้องกับไอบีเอ็มกลายเป็นมาตรฐานกลาง...อย่างไม่เป็นทางการ บริษัทคอมพิวเตอร์รายอื่นจำเป็นจะต้องหาคุณลักษณ์พิเศษ สะดุดตาพอจะเบียดแทรกเข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดจากไอบีเอ็มให้ได้ คอมพิวเตอร์ "มายน์ดเซต" เจ้าแห่งภาพกราฟิก กึ่งสอดคล้องกับระบบไอบีเอ็ม ออกแบบรูปลักษณ์กล่องได้งดงาม จนได้รับเลือกให้ตั้งแสดงในพิพิธภัณฑ์ศิลปะ...ปัจจุบันนี้ก็ยังตั้งประจำอยู่ในพิพิธภัณฑ์

ที่น่าสนใจก็คือ แม้มายน์ดเซตจะล้มคว่ำไม่เป็นท่า แต่คุณสมบัติกราฟิกเป็นเอกก็ยังโผล่พ้นผิวน้ำขึ้นมาจนได้ ในระยะต่อมาได้กลายมาเป็นอะมิกาและอะตาริ-เอสที

คอมพิวเตอร์ตกตัก

แม้ "กริด คอมแพสส์" จะถือได้ว่าเป็นคอมพิวเตอร์บนตักที่แท้จริง แต่ราคาก็แพงระยับจนต้องขายให้รัฐบาลเพียงทางเดียว

แต่ความสามารถในการเคลื่อนย้ายติดตัวเดินทางท่องเที่ยวไปทุกแห่งเป็นจุดเด่นที่นักคอมพิวเตอร์มืออาชีพไม่อาจปฏิเสธได้ วันหยุดพักผ่อน...ถ้ามีคอมพิวเตอร์มานั่งทำงานผึ่งแดดบนชายหาด มือเคาะคีย์บอร์ด หูฟังเสียงคลื่นกระซิบหาด น่าจะมีความสุขปานได้ขึ้นสวรรค์?

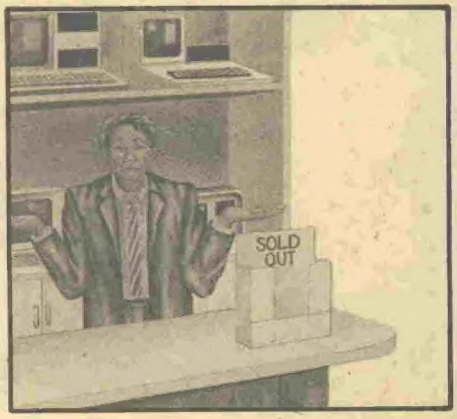
บริษัท ไซล็อก ได้เชิญชวนผู้สื่อข่าวไปยังเมืองแอตแลนต้า เปิดตัวคอมพิวเตอร์บนตัก "กาวิแลน" ประกอบด้วยจอผลึกเหลว 8 บรรทัด ซอฟต์แวร์ติดตั้งมาพร้อมเครื่อง เมาส์ระบบแผ่นสัมผัส ราคาประหยัด นักข่าวหนุนหลังให้การสนับสนุนเต็มตัว แต่จนแล้วจนรอดกาวิแลนก็ไม่คลอดออกจากโรงงานสู่ท้องตลาดสักที และปิดฉากลาโรงไปในปี 1984

ไม่เพียงแต่มือใหม่เท่านั้นที่ล้มคว่ำคะมำหงายเพราะคอมพิวเตอร์บนตัก อดัม ออสบอร์นผู้ประดิษฐ์คอมพิวเตอร์บนตัก ซึ่งเป็นตัวตั้งตัวตีถล่มไอบีเอ็มอย่างเปิดเผยที่หาญกล้าเข้ามาสู่ตลาดคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ในระยะแรกบริษัทของออสบอร์นเฝ้ามองอยู่ข้างสนาม ปล่อยให้บริษัทคอมแพคเป็นผู้วิจัยค้นคว้า หาทางให้คอมพิวเตอร์บนตักทำงานร่วมกับคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้ได้ ท้ายที่สุด อดัม ออสบอร์นก็ประกาศเปิดตัว "ออสบอร์น III" ซึ่งสามารถทำงานร่วมกับคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะได้ แต่การผลิตสินค้าก็วางตลาดเนิ่นช้าเกินไป จนผู้ใช้คอมพิวเตอร์หมดความสนใจ รอซื้อรุ่นใหม่ (ที่น่าสนใจกว่า) บริษัท ออสบอร์นล้มละลายไปในปี 1984

เป็นเรื่องแปลกแต่จริง แม้แต่ไอบีเอ็มเองก็ไม่มีปัญญาจะสร้างคอมพิวเตอร์บนตักที่สามารถทำงานร่วมกับคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะได้...ใครจะไปรู้? บางทีไอบีเอ็มอาจจะซุ่มวิจัยและพัฒนาอยู่ก็เป็นได้

เจาะเข้าหาครัวเรือน

สตีป จ็อบส์วาดฝันไว้ว่า ทุกครัวเรือนจะต้องมีคอมพิวเตอร์อย่างน้อย 1 เครื่อง แอปเปิ้ล I ก็ประสบผลสำเร็จเกือบจะทำให้ฝันเป็นจริง ผู้คนแห่ไปซื้อมาประดับบ้านในฐานะสินค้าที่ไม่มีไม่ได้ ระลอกคลื่นคลั่งคอมพิวเตอร์ส่งผลให้แอปเปิ้ลครองอันดับหนึ่งในครอบครัวก่อนจะถูกยักษ์ใหญ่สีฟ้าเจาะเข้ามาครองตลาดธุรกิจ



บริษัท โคเลโกซึ่งประสบความสำเร็จอย่างสูงในการผลิตตุ๊กตากะหล่ำปลีออกจำหน่าย หันมาเพ่งความสนใจในตลาดคอมพิวเตอร์ในครัวเรือน ในปี 1983 โคเลโกเปิดตัว "อตัม" ประกอบด้วยคีย์บอร์ดเต็มขนาด แผงเก็บข้อมูลดิจิตอล หน่วยควบคุมเกม 2 หน่วย ตลับซอฟต์แวร์และพรินเตอร์เดซี่วีล ในราคาเพียง 599 เหรียญ

อตัมทำให้บริษัทที่มุ่งจะเจาะเข้าหาตลาดในครัวเรือนหนาวสะท้านไปตาม ๆ กัน แต่ไม่ช้าไม่นานก็มีรายงานเรื่องปัญหาของเทปไดรฟ์ พรินเตอร์และซอฟต์แวร์ในเครื่องไม่ขาดระยะ ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์รายอื่นเริ่มอุ่นทั้งกายและใจได้อีกครั้ง

บริษัทที่หนาวที่สุดจากการเปิดตัวของอตัม คือบริษัท เท็กซัส อินสตรูเมนต์ ซึ่งเพิ่งจะเข็น "ทีไอ-99/4 เอ" ออกวางตลาดในราคา 1,150 เหรียญ ราคาในย่านนี้ไม่ช่วยให้ยอดขายฟู่ฟ่านักประกอบกับกลยุทธ์ทางการตลาดที่ปิดกั้นไม่ให้คนนอกมีส่วนช่วยพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับเครื่องรุ่นนี้ ทีไอ-99/4 เอ ทำท่าจะล้มคว่ำไม่เป็นท่า

เท็กซัส อินสตรูเมนต์ตัดสินใจลดราคาเครื่องให้เหลือเพียง 150 เหรียญ ยอดขายของทีไอ-99/4เอพุ่งสูงพรวดพราด แต่แล้วปัญหาเรื่องเพาเวอร์ซัพพลายของเครื่องระเบิด ทำให้ยอดจำหน่ายลดลงวูบวาบ จนพอจะเรียกได้ว่าเผาตลาดของคอมพิวเตอร์ในครัวเรือนให้เป็นจุณ เพราะพลอยฉุดดึงเอาคอมพิวเตอร์ในครัวเรือนจากไทเม็กซ์ อะตาริ แมตเทล และอื่น ๆ ให้มอดม้วยตามไปด้วย

เรื่องประหลาดก็คือ ทีไอ-99/4เอ ลดราคาลงเหลือเพียง 49 เหรียญ กลับกลายเป็นคอมพิวเตอร์ยอดขายสูงสุดชั่วระยะหนึ่ง ก่อนจะวูบดับสูญสลายไปโดยสิ้นเชิง

ตลาดคอมพิวเตอร์ในครัวเรือน... วูบหายไปอย่างรวดเร็วเพราะข่าวลือ

ซึ่งในระยะนั้นมีข่าวลือหนาหูว่าไอบีเอ็มจะเปิดตัวไอบีเอ็มพีซี...จูเนียร์ออกมาในเร็ววัน

ไอบีเอ็มถั่วถั่ว

จากนโยบายสร้างบริษัทขนาดเล็กในบริษัทขนาดใหญ่ ทำให้ไอบีเอ็มตัดสินใจตั้งคณะทำงานวิจัยและพัฒนาไอบีเอ็มพีซีผลิตออกวางจำหน่าย ครองความเป็นหนึ่งในตลาดธุรกิจได้เป็นผลสำเร็จ

ไอบีเอ็มพีซีจูเนียร์ในชื่อวิจัยว่า "พีนัต (ถั่วลิสง)" ก็เป็นยักษ์เล็กที่ตลาดคอมพิวเตอร์ตั้งตารอคอยอย่างใจจดใจจ่อ เพราะเป็นก้าวสำคัญที่ไอบีเอ็มจะเจาะเข้าไปในตลาดคอมพิวเตอร์ในครัวเรือน พีนัตจะทำงานร่วมกับไอบีเอ็มพีซีได้ แต่ไม่แย่งส่วนแบ่งตลาดกัน

ผลที่ออกมาก็คือ คีย์บอร์ดทารก (เทคโนโลยีล้ำยุคคือคีย์บอร์ดอินฟราเรดไร้สายที่ต่อพ่วงติดกับเครื่อง) ไดรฟ์เดี่ยว หน่วยความจำสูงสุด 128 กิโลไบต์...คุณลักษณ์เช่นนี้ประกันได้ว่าไม่มีใครนำเอาไปใช้ในออฟฟิศอย่างแน่นอน

ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ตอบสนองด้วยดี ...ไม่มีใครนำเอาไปใช้ในออฟฟิศ และไม่มีใครอยากนำไปใช้ในบ้านด้วยเหมือนกัน เพราะถ้าต้องการเล่นเกมเพียงอย่างเดียวก็หาซื้อเครื่องเล่นเกมราคาถูกกว่า แถมยังมีเกมให้เลือกมากกว่า หากต้องการความสอดคล้องกับไอบีเอ็มพีซีก็พอจะหาซื้อเครื่องเลียนแบบในราคาไม่แพงนักได้อยู่แล้ว ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อหันไปหาโรงเรียน แอปเปิ้ลก็ครองตลาดไว้ได้อย่างเหนียวแน่น ไอบีเอ็มถั่วลิสงจึงไม่สามารถเปิดประตูโรงเรียนเข้าไปได้เลย

ไอบีเอ็มย้อนเกล็ดโดยการเปลี่ยนไปใช้คีย์บอร์ดเต็มขนาด ลดราคาของไอบีเอ็มถั่วลิสงลงมาอีกในช่วงคริสต์มาสปี 1984 ยอดขายพุ่งขึ้นสูง แต่ก็ลดลงฮวบฮาบเมื่อสิ้นสุดช่วงลดราคา

ในเดือนเมษายน 1985 ไอบีเอ็มหยุดการผลิตถั่วลิสง ผู้สื่อข่าวสอบถามว่าไอบีเอ็มตกลงใจละทิ้งถั่วลิสงไปอย่างเด็ดขาดแล้วหรือ? ไอบีเอ็มให้คำตอบในวารสารวอลล์ สตรีตว่า "เราผลิตไอบีเอ็มจูเนียร์บรรลุเป้าที่เราตั้งไว้แล้ว"

คุณค่าอยู่ที่การสะสม

เรื่องราวทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น หากจะมองอย่างเป็นธรรม คอมพิวเตอร์ทุกตัวที่ไม่ประสบความสำเร็จในด้านยอดจำหน่ายล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องมือชั้นดี เป็นผลงานที่พยายามแหวกฝ่ากำแพงเทคโนโลยีออกไปเปิดโลกใหม่ พยายามจัดสัดส่วนราคากับผลการปฏิบัติงานให้สมน้ำสมเนื้อกันมากที่สุด คอมพิวเตอร์ฟุบหลายตัวปิดฉากลาโรงเพราะเหตุการณ์แวดล้อมหรือการตลาดผิดพลาดหรือจะพูดได้อีกอย่างหนึ่งว่า คอมพิวเตอร์ดี หากแต่เกิดผิดเวลาหรือผิดบริษัท...เท่านั้นเอง

ถ้าคุณมีห้องเก็บของกว้างขวางในบ้าน อย่าเพิ่งโยนคอมพิวเตอร์เก่าทิ้งไปหรือนำไปขายเป็นเศษเหล็ก ขอให้เก็บสะสมให้ดี เมื่อเวลาผ่านไป สินค้าเก่าจะกลายเป็นของสะสมลายคราม เหมือนรถฟอร์ดเอ็ดเซลที่นักสะสมชมชานความหามาเป็นสมบัติส่วนตัว

หากล่องมาใส่ ใช้พลาสติกห่อคลุมให้มิดชิด

สักวันคอมพิวเตอร์ฟุบจะทวีค่าอีกหลายเท่าตัว